



ATA DA **2ª REUNIÃO ORDINÁRIA** DE 2024  
CONSELHO MUNICIPAL DE PROTEÇÃO AO CONSUMIDOR  
5 de JUNHO de 2024

1 Aos cinco dias do mês de junho de 2024, às dez horas e onze minutos, iniciou-se a 2ª Reunião Ordinária  
2 do Conselho Municipal de Proteção ao Consumidor de 2024, no auditório do 7º andar do Paço Municipal,  
3 localizado à Rua José de Alencar, nº 123, Centro, com a presença dos seguintes conselheiros: **Marco**  
4 **Antônio Zanfra Saraiva, André Salles Barboza, Airtton Costa e Larissa Francine da Rosa.**  
5 **Participaram, ainda, Gabriela Stefanie Guerreiro Nogueira, da Secretaria de Governança e Suzana**  
6 **Aparecida Domingues, do PROCON, futuras integrantes deste Conselho.** Com a palavra, o Presidente  
7 do Conselho, Marco Antônio Zanfra Saraiva deu início à reunião, agradecendo a presença de todos e  
8 listando os assuntos que seriam tratados: apresentação da futura representante da Secretaria de  
9 Governança, neste conselho, Gabriela Stephanie Guerreiro Nogueira e da futura conselheira suplente do  
10 PROCON, Suzana Aparecida Domingues; apresentação da Cartilha ACONVAP/OAB/PROCON SJC -  
11 Compra e Venda de Imóveis na Planta; andamento do convênio do PROCON com o Tribunal de Justiça;  
12 números da fiscalização e do atendimento do PROCON nos meses de março e abril de 2024; resultados  
13 das palestras na rede municipal de ensino e presença do PROCON no seminário promovido pela Fundação  
14 PROCON SP sobre "Agenda Consumerista para os Planos de Saúde". Na sequência, o Presidente  
15 apresentou aos presentes a Cartilha: "Orientações ao Consumidor para Compra de Imóveis na Planta",  
16 resultado da parceria firmada entre OAB, ACONVAP e PROCON, que contém informações essenciais ao  
17 consumidor na compra de um imóvel na planta, esclarecendo aspectos jurídicos, técnicos e financeiros de  
18 forma simples e didática, visando reduzir os problemas decorrentes deste tipo de aquisição. Na sequência,  
19 mencionou a visita do Desembargador Presidente do Tribunal de Justiça de São Paulo, Dr. Fernando  
20 Antônio Torres Garcia, no dia 13 de abril de 2024, ao PROCON, para tratar, dentre outros assuntos, sobre  
21 a parceria entre o PROCON e o TJSP. Explicou que o projeto de atuação integrada entre os órgãos trará  
22 agilidade aos processos de medição de conflitos entre consumidores e fornecedores. Explicou, ainda, como  
23 funcionará essa integração, que nos casos de acordo no PROCON, o processo administrativo será  
24 convertido em título executivo judicial no CEJUSC e caso não haja composição, será executado e se tornará  
25 processo judicial, trazendo mais efetividade aos processos e facilitando o acesso à justiça pelo consumidor.  
26 Em seguida, passou a palavra para a servidora Suzana Aparecida Domingues, para que apresentasse os  
27 resultados dos meses de março e abril do PROCON, tanto do atendimento quanto da fiscalização. A  
28 servidora apresentou, inicialmente, os resultados do atendimento, que no mês de março, realizou 5.696  
29 atendimentos com percentual de resolutividade de 75,50% e, em abril, realizou 6.308 atendimentos com  
30 percentual de resolutividade foi de 74,2%. Na sequência, falou sobre os resultados da fiscalização, que  
31 realizou 42 diligências em março, com 10 empresas autuadas e 01 empresa notificada para prestar  
32 esclarecimentos e obteve um total da pena base (sem considerar agravantes e atenuantes) de R\$  
33 84.520,00. O presidente complementou, explicando que os resultados do atendimento se referem às  
34 reclamações individuais e que os resultados da fiscalização são de diligências do âmbito coletivo,  
35 geralmente, provenientes de denúncias e fiscalizações de ofício. Retomando a apresentação dos  
36 resultados, a servidora Suzana apresentou os resultados da fiscalização do mês de abril, que realizou um  
37 total 104 diligências, com autuação de 31 empresas e notificação de 04 empresas para prestar  
38 esclarecimentos. Total da pena base (sem considerar agravantes e atenuantes): R\$ 150.200,00. Explicou,  
39 ainda, que dentre as diligências realizadas no mês de abril, 40 farmácias foram notificadas anteriormente  
40 para prestar esclarecimentos quanto ao aumento do preço dos repelentes nos últimos meses, e 15 destas  
41 não responderam às notificações, sendo, portanto, autuadas por descumprimento de notificação.  
42 Mencionou, ainda, que em 29 de abril iniciaram-se as ações fiscais para o Dia das Mães. Finalizando,  
43 apresentou os resultados do ciclo de palestras realizadas pelo PROCON em parceria com o CEDEMP, que  
44 se encerrou em 03 de maio, informou que foram realizadas 83 palestras em 47 instituições de ensino da  
45 rede municipal, para mais de 4.500 alunos do 6º ano do ensino fundamental. Retomando a palavra, o  
46 Presidente do Conselho citou a participação do PROCON, representado pelo seu Diretor Dr. Alexandre de  
47 Oliveira Campos, que também é Vice-presidente deste Conselho, no seminário promovido pelo PROCON-  
48 SP juntamente com o IDEC - Instituto de Defesa de Consumidores, realizado em São Paulo, no dia 24 de  
49 abril, que tratou da agenda consumerista para os planos de saúde. Explicou que a iniciativa faz parte do





PREFEITURA  
SÃO JOSÉ DOS CAMPOS

Secretaria de Apoio Jurídico  
PROCON



50 compromisso conjunto das instituições de discutir propostas para uma regulamentação mais protetiva ao  
51 consumidor, tendo em vista o aumento do número de reclamações sobre cancelamento unilateral de planos  
52 de saúde, e informou que, em 28 de maio, representantes do setor dos planos de saúde prometeram  
53 reverter os recentes cancelamentos unilaterais de contratos relacionados a algumas doenças e transtornos,  
54 após manifestação do presidente da Câmara dos Deputados, Arthur Lira. O presidente do Conselho  
55 ressaltou, ainda, a importância da vigilância, tanto pela sociedade quanto pelos PROCONs para que o  
56 assunto seja tratado com seriedade e os acordos sejam cumpridos. Na sequência, o presidente anunciou  
57 a representante da Secretaria de Governança, Gabriela Stephanie Guerreiro Nogueira, como nova  
58 Presidente do Conselho, e se apresentou como atual Chefe de Proteção ao Consumidor do PROCON.  
59 Desta forma, Marco Antônio Zanfra Saraiva, se tornará o representante do PROCON no Conselho e a  
60 passará a compor a mesa diretora como Secretário. Anunciou ainda, a servidora Suzana Aparecida  
61 Domingues, como conselheira suplente do PROCON em substituição ao servidor Antônio de Oliveira Pinto.  
62 Quanto aos representantes da sociedade civil, solicitou ao representante presente da ASSEM, Ailton Costa,  
63 para que verifique junto à entidade se esta pretende manter os representantes, considerando a  
64 aposentadoria do servidor João Friggi Neto, ou se nomeará novo representante neste Conselho. Para  
65 finalizar, o presidente perguntou se alguém tinha mais alguma colocação a fazer. A futura Presidente do  
66 Conselho, Gabriela, se colocou à disposição, elogiou a iniciativa da parceria entre o TJSP e o PROCON,  
67 ressaltando a importância desse amparo jurídico ao consumidor, assegurando a cumprimento dos acordos  
68 e garantindo suporte ao consumidor na continuidade das demandas que não tiverem êxito no âmbito  
69 administrativo. Tratados todos os assuntos previstos, o presidente, por fim, agradeceu a presença de todos  
70 encerrou a reunião às onze horas e quarenta e oito minutos. Esta ata foi lavrada por mim, Suzana Aparecida  
71 Domingues [assinatura], impressas 02 (duas) vias, digitadas no anverso e no verso do papel,  
72 conferidas e assinadas pelo Presidente do Conselho, Marco Antônio Zanfra  
73 Saraiva [assinatura];